

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan (Anonim, 2009). Hal yang perlu dimonitor dan dievaluasi dalam pelayanan kesehatan antara lain, pengelolaan sediaan farmasi, pelayanan farmasi klinik dan mutu pelayanan/tingkat kepuasan pasien (Anonim, 2006).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2006). Kepuasan pasien seringkali dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pelanggan merasa tidak puas, bila prestasi sesuai atau melebihi harapan pelanggan akan merasa puas (Kotler, 1997).

Mencegah penggunaan obat yang salah dan memberikan pengetahuan serta pemahaman pasien dalam penggunaan obat yang akan berdampak pada kepatuhan pengobatan dan keberhasilan dalam proses penyembuhan maka sangat diperlukan pelayanan informasi obat. Apoteker bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang tepat tentang terapi obat kepada pasien (Anonim, 2006). Pasien

khususnya pasien rawat jalan sangat membutuhkan informasi yang lengkap tentang obatnya, karena informasi tersebut menentukan keberhasilan terapi yang dilakukannya sendiri di rumah, pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh (Supranto, 1997).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Harianto, 2005), persentase kesesuaian antara harapan dan kinerja konsumen dalam menerima informasi obat diapotek kota Yogyakarta berkisar 82-93% dan persepsi konsumen terhadap pelayanan informasi obat masih cukup rendah. Sedangkan penelitian menurut (Ajeng, 2005) berdasarkan 5 dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) menyatakan bahwa secara keseluruhan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Moewardi Surakarta menyatakan belum puas terhadap pelayanan informasi obat.

Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo adalah rumah sakit dengan jumlah pasien yang banyak, dengan tingkat kunjungan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi. Alasan terpilihnya RSUD Sukoharjo adalah ingin mengetahui kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Sukoharjo terhadap pelayanan informasi obat yang dilakukan petugas apoteker. Misi Rumah sakit Umum Daerah Sukoharjo adalah memberikan pelayanan kesehatan secara professional, yang terjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan mengutamakan mutu dan kepuasan pasien, sedang visi Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu secara profesional kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukoharjo Periode Februari – April 2011 ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukoharjo Periode Februari – April 2011.

D. Tinjauan Pustaka

1. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan, survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu layanan kesehatan yang lain (Pohan, 2006).

Menurut Parasuraman, dkk (1998) ada 5 dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa, yaitu :

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan petugas untuk melaksanakan secara bebas dan akurat.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu konsumen diberikan pelayanan dengan segera.
- c. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan etika petugas, serta kemampuan mereka untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
- d. Empati (*emphaty*), yaitu kepedulian akan kemampuan pegawai dan perhatian individu.
- e. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu termasuk fasilitas fisik, peralatan dan penampilan perorangan.

Tabel 1. Kepuasan Pelanggan (Anonim, 2008)

Kepuasan Pelanggan Judul	Kepuasan pelanggan
Dimensi mutu	Kenyamanan
Tujuan	Tergambarnya persepsi pelanggan terhadap pelayanan farmasi
Definisi operasional	Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan farmasi.
Frekuensi pengumpulan data	1 bulan
Periode analisis	3 bulan
Numerator	Jumlah kumulatif hasil penilaian kepuasan dari pasien yang disurvei (dalam prosen)
Denominator	Jumlah total pasien yang disurvei (n minimal 50)
Sumber data	Survey
Standar	>80%
Penanggung jawab	Kepala Instalasi Farmasi

b. Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan (Anief, 2000).

Menurut Muninjaya (2005), kepuasan pengguna jasa kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

- a) Pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang ada diterimanya
- b) Sikap peduli yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan
- c) Tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai sumber masalah bagi pasien dan keluarganya
- d) Penampilan fisik (kerapian) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan lingkungan
- e) Jaminan keamanan yang ditujukan oleh petugas kesehatan
- f) Keandalan dan keterampilan petugas kesehatan dalam memberikan perawatan
- g) Kecepatan petugas dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien

2. Pelayanan Informasi Obat

Pelayanan informasi obat merupakan suatu kegiatan untuk memberikan pelayanan informasi obat yang akurat dan objektif dalam hubungannya dengan perawatan pasien, pelayanan informasi obat sangat penting dalam upaya menunjang budaya pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional (Julianti dkk, 1996). Yang mana penggunaan obat yang rasional merupakan salah satu pendukung tercapainya kondisi ini, sehingga penggunaan obat yang rasional memiliki arti penting baik secara individu pasien.

Pada konferensi WHO tahun 1995, para ahli di bidang penggunaan obat yang rasional mendefinisikan penggunaan obat yang rasional adalah penggunaan obat dimana pasien menerima terapi sesuai dengan kebutuhan klinis mereka, dalam dosis yang memenuhi kebutuhan individual selama periode waktu yang memadai dan memberikan biaya terendah bagi mereka yang ada dilingkungan sekitarnya (Satibi dkk, 2004).

Pelayanan informasi obat sangat diperlukan, terlebih lagi banyak pasien yang belum mendapatkan informasi obat secara memadai tentang obat yang digunakan, karena penggunaan obat yang tidak benar bisa membahayakan (Widayanti dan Zairina, 1996).

Menurut keputusan Menkes RI No.1197/MENKES/SK/X/2004 Pelayanan Informasi Obat merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker untuk memberi informasi secara akurat, tidak bias dan terkini kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya dan pasien (Anonim, 2004). Apoteker sangat berperan sebagai penanggung jawab teknis farmasi yaitu yang memberikan pelayanan informasi obat kepada masyarakat dan segala yang ingin diketahui pasien. Dengan adanya pelayanan informasi obat kepada pasien maka dapat dijalin hubungan baik sehingga dapat mengurangi atau menghindarkan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam penyerahan obat (Hartono, 2003).